



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE COMPRA LATIQUETERA

Por favor lee atentamente las siguientes condiciones y políticas de nuestra empresa. Estas rigen el uso de nuestra página de internet, lo que incluye las transacciones que se efectúen en venta física, como través de www.latiquetera.cl, en adelante sitio LA TIQUETERA, el cual pertenece a la sociedad **LA FUENTE DIVINA SpA**, RUT: 78.033.206-9, con domicilio social en monjitas 527 of 1215, Santiago.

LA TIQUETERA desarrolla su giro comercial de venta y distribución de tickets, respetando la normativa vigente chilena, en especial la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, Ley N° 19.628 y Ley 21.096 sobre Protección de la Vida Privada y Ley 20.393, sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas.

1.- Derecho a Retracto:

LA TIQUETERA en virtud de su giro comercial y de lo establecido en la Ley 19.496 (modificada por la Ley N° 21.398) artículo 3 bis letra b) señala: “En los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquiera otra forma de comunicación a distancia. Sólo en el caso de la contratación de servicios, el proveedor podrá disponer lo contrario, y deberá informar al consumidor sobre dicha exclusión, de manera inequívoca, destacada y fácilmente accesible, en forma previa a la suscripción del contrato y pago del precio del servicio”.

La normativa citada señala que, en caso de prestación de servicios, y mientras el proveedor lo comunique no opera el derecho a retracto, LA TIQUETERA amparada en esta normativa declara expresamente que no se realizarán cambios ni devoluciones una vez finalizado el proceso de compra. Por esta razón, invitamos a nuestros consumidores a revisar cuidadosamente los datos de su orden antes de confirmar la compra.

Para más información sobre el proceso de devolución revisar clausula SEXTA.



2.- Sitio Web y Condiciones de Uso www.latiquetera.cl

El cliente para efectuar la compra de su ticket(s) deberá ingresar al sitio web y registrarse en el portal con sus datos personales si así lo decide, una vez registrado ingresará a su sesión con su usuario y contraseña, lo anterior con el objetivo de que el cliente tenga acceso a su compra, eventos y revisión de sus devoluciones. La cuenta creada por el usuario es de carácter personal y no deberá ser facilitada a otra persona.

LA TIQUETERA ha establecido mecanismos de identificación para el usuario mediante una contraseña secreta, conocida sólo por el titular de la cuenta, por ello LA TIQUETERA asume que es el titular quien ingresa mediante esta validación de identidad. En caso de facilitarla a otra persona, será el titular de la cuenta quien deberá asumir las responsabilidades por malos usos o faltas a las políticas y condiciones aquí expuestas. Toda la información que facilite el usuario deberá ser veraz, por tanto, el cliente garantiza la autenticidad de todos aquellos datos que comunique. De igual forma, será responsabilidad del usuario mantener toda la información facilitada a LA TIQUETERA, permanentemente actualizada, en cada momento. En todo caso el Usuario será el único responsable de las manifestaciones falsas o inexactas que realice y de los perjuicios que cause a LA TIQUETERA o a terceros por la información que facilite.

Si no podemos verificar o comprobar la autenticidad de cualquier información que el usuario proporcione durante cualquier proceso de inscripción, pedido, compra, publicación de boletos, venta, verificación de autenticidad, entrega, pago, o cualquier otro proceso no mencionado aquí, o si no podemos verificar o autorizar la tarjeta de crédito o información de cuenta bancaria, entonces se le prohibirá el uso del sitio al Usuario.

Al comprar una entrada en el portal de LA TIQUETERA o venta física el cliente acepta las condiciones establecidas, y manifiesta su total conformidad con las políticas definidas por LA TIQUETERA. La Sociedad definida en este documento, se reserva el derecho de cambiar estas condiciones en cualquier tiempo y se aplicarán desde el momento en que sean publicadas, sin embargo, no operan con efecto retroactivo, el Cliente siempre mantendrá la información de los términos y condiciones recibida en la fecha de su compra y no se le aplicarán nuevas condiciones.

El usuario se compromete a hacer uso de la página web sólo para fines personales; tales como consultar información y comprar entradas de acuerdo a las condiciones definidas para cada evento.

Queda prohibida la descarga, modificación o alteración, en cualquier forma, de los contenidos publicados en la página. El contenido y software de este sitio es propiedad de **LA FUENTE DIVINA SpA** y está protegido bajo las leyes internacionales y nacionales del derecho de autor.

El Usuario se abstendrá de hacer uso de la página con fines o efectos ilícitos, lesivos de los derechos e intereses de terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar, deteriorar o impedir la normal utilización de este sitio, los equipos informáticos o los documentos, archivos y toda clase de contenidos almacenados en cualquier equipo informático de LaTiquetera.cl.



La violación de las condiciones de uso del portal implicará la cancelación de su cuenta, anulación de compras y se aplicarán las acciones legales que la empresa estime convenientes. En caso de que se obtengan tickets por medio de acciones fraudulentas que vulneren el sistema y el proceso de venta, dicho ticket o tickets serán anulados y se podrán ejercer acciones legales contra la o las personas que realizaron la vulneración.

No existe edad mínima, para realizar la compra de ticket, sin embargo, para aquellos eventos que sean dirigidos para mayores de 18 años, solo podrán entrar personas de aquella edad en adelante. La venta de Tickets para eventos está regulada por la Ley.

3. Contenidos de Terceros:

El sitio podrá contar con enlaces a sitios de terceros sobre los cuales LA TIQUETERA no tiene injerencia y por lo tanto no garantiza, representa o asegura que el contenido de éstos sea exacto, legal y/o inofensivo. Al enlazarse a otros sitios, el usuario libera de responsabilidades a LA TIQUETERA por posibles daños que puedan generarse. Sin perjuicio de lo anterior, LA TIQUETERA siempre velará por la seguridad y la exactitud de los contenidos de los enlaces de terceros publicados en su sitio. Cabe agregar, una vez que el Cliente inicia el proceso de pago ingresa a su sitio bancario y abandona la web de LA TIQUETERA.

4. Condiciones de Venta e Información del (los) Ticket(s).

Las entradas son vendidas por LA TIQUETERA como mandante o agente en nombre de un Organizador (productor, club, teatro, estadio o universidad u otro tipo de institución). El Organizador es el responsable del servicio o evento a realizarse, sujeto a las condiciones de venta que el mismo establezca.

Antes de confirmar su compra realizada por los medios ya establecidos, el Usuario deberá revisar el detalle de su orden en pantalla, ya que no está permitido realizar cambios, reembolsos ni devoluciones de Boletos una vez finalizado el proceso de compra, de acuerdo a lo establecido en el presente instrumento.

La transacción quedará sujeta a la verificación por parte de la empresa emisora de la tarjeta bancaria u otro medio de pago elegido por el Usuario. No se considerará como completa una transacción mientras **LA FUENTE DIVINA SpA** no reciba la autorización de la institución financiera respectiva. En caso que **LA FUENTE DIVINA SpA** no reciba dicha confirmación, se anulará la compra.



5. Política de entrega:

Cuando el cliente compra por medio de nuestra página web, ponemos a su disposición solo una alternativa para la entrega de sus tickets:

- E-ticket enviados por mail y con opción de descarga desde nuestro Sitio Web www.latiquetera.cl

Al adquirir sus Entradas a través de nuestra página Web el Usuario recibirá un código único QR a su correo electrónico previamente registrado, el que representa para todos los efectos la entrada etickets. De esta manera, los etickets correspondientes solo a un evento o servicio contratado y podrán ser descargados en cualquier momento desde nuestro Sitio Web. Cada cliente podrá cambiar el Rut del asistente solo 2 veces desde el Sitio Web, acción que bloqueará el eticket anterior y creará un nuevo eticket con el nuevo Rut del asistente.

6. Política de Devoluciones:

La persona que inicia el proceso de devolución debe ser el titular de la sesión de www.latiquetera.cl, no terceros.

Las Entradas no son al portador, son asociadas al Rut del Asistente.

En caso de cancelación del evento, la productora u organizadora (empresa mandante) nos informará dicha situación, una vez recibida por LA TIQUETERA se publicará en el sitio Web para la información de los clientes, posteriormente se procederá a realizar la devolución de los dineros a los clientes;

En caso de cambios en la configuración del evento ya sea de fecha, horario o lugar del evento, LA TIQUETERA procederá previa autorización del organizador a la devolución de los dineros en la forma y plazos que ordene la productora u organizadora del evento sea musical, deportivo u otro, LA TIQUETERA es la mandataria, por lo tanto, solo está autorizada para realizar la venta de y distribución de los tickets, y el proceso de devolución según sea el caso una vez que la productora autorice la devolución de los tickets, no teniendo la facultad de proceder a la devolución de forma unilateral, ya que el evento y los dineros recaudados pertenecen a la empresa mandante (productora u organizador).



Para proceder con las devoluciones, LA TIQUETERA dará al cliente las mismas facilidades que tuvo para realizar su compra.

Quedan expresamente excluidas del proceso de devolución de las entradas adquiridas directamente con los productores, empresas de reventa, en concursos o cortesías, falsas, adquiridas ilegalmente entre otras causas similares.

La devolución del dinero se realizará mediante transferencia bancaria para lo cual, el cliente debe enviar un correo a **devoluciones@latiquetera.cl** desde el correo con que se realizó la compra, con sus datos bancarios para la devolución.

Nombre Banco:	
Tipo de Cuenta:	
Cta Cte:	
Titular:	
Rut:	
Mail Comprador:	

Las devoluciones de **pago con tarjeta de crédito** serán realizadas por medio directamente por Transbank en un plazo de 30 días desde la fecha de solicitud.

Las devoluciones de **pago con tarjeta de débito** serán realizadas por medio de transferencia electrónica en un plazo de 30 días hábiles desde la fecha de solicitud con un recargo operacional del 3%.

7: Servicio al Cliente:

Con el fin de contestar todas las dudas que estos puedan tener sobre los términos y condiciones y solucionar cualquier problema con los servicios prestados por **LA FUENTE DIVINA SPA**, los consumidores pueden ponerse en contacto escribiendo al email **consultas@latiquetera.cl** Para información sobre los eventos, visite nuestro portal www.latiquetera.cl.



8. Política de Privacidad:

LA FUENTE DIVINA SPA utiliza la tecnología más avanzada para la protección de la información proporcionada por los Usuarios de los Servicios. Esta tecnología encripta, codifica y previene la interceptación de la información suministrada por internet, incluyendo tarjetas de crédito y direcciones de correo electrónico.

El uso de los Datos Personales Registrados en el Sitio Tendrán como finalidad de tratamiento de datos, validar las órdenes de compra y mejorar la labor de información y comercialización de los productos y servicios prestados por LA TIQUETERA, a su vez entregar una mayor experiencia y comunicación con el Cliente, cabe agregar, que en ningún caso los datos personales serán traspasados a terceros, salvo a empresas del grupo LA TIQUETERA, las cuales realizarán el mismo tratamiento de los datos ya señalados.

A pesar de los esfuerzos de LA TIQUETERA para resguardar la información que es proporcionada por los usuarios, no existe un sistema completamente seguro que pueda proteger la Información de ser obtenida o interceptada, ilegalmente o sin autorización, por terceros. En consecuencia, LA TIQUETERA no puede garantizar que la Información que los usuarios proporcionen cuando hacen uso de los servicios esté completamente protegida. Sin perjuicio de lo anterior, LA TIQUETERA, actúa con la mayor diligencia adoptando los niveles de seguridad máximos para la protección de los datos personales legalmente requeridos, a su vez, procura instalar otros medios y medidas técnicas de protección adicionales. No obstante, el Usuario debe ser consciente de que las medidas de seguridad en Internet no son inexpugnables.

El cliente podrá revocar la autorización al tratamiento de datos personales y dispondrá siempre de los derechos de acceder, rectificar, cancelar y oponerse al tratamiento de sus datos personales, conforme a los derechos ARCO que consagra la Ley N° 19.628 (y sus modificaciones).

Para que el cliente ejerza sus derechos ARCO: El Cliente deberá contactarnos a **consultas@latiquetera.cl**, para este trámite el cliente deberá enviar su cédula de identidad escaneada al enlace ya señalado. En caso de cancelación, podrá solicitarla al mismo mail, sin embargo, para que se dé curso a la cancelación de la cuenta de LA TIQUETERA no deberá tener eventos pendientes con LA TIQUETERA, en caso contrario no podrá cancelarse su cuenta, ya que puede que existan tareas pendientes como procesos de devolución o entrega de tickets, por lo que se mantiene la cuenta hasta que estos procesos finalizan con el objetivo de que el Cliente no pierda la relación con LA TIQUETERA y podamos realizar todas las gestiones pendientes con el usuario. Si quiere ejercer los demás derechos debe comunicarse al mismo mail.

9. Exención de Responsabilidades

A pesar del constante esfuerzo de LA TIQUETERA por entregar a sus usuarios la mejor experiencia posible, mediante esta cláusula no se obliga a que el sitio esté libre de errores y que no tendrá interrupciones. LA TIQUETERA, no controla, ni garantiza la ausencia de virus ni de otros elementos en los contenidos que puedan producir alteraciones en su sistema informático (software y hardware) o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en su sistema informático. Por lo anterior, LA TIQUETERA se exime, con toda la extensión permitida por el ordenamiento jurídico, de cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la presencia de virus o a la presencia de otros elementos en los contenidos que puedan producir alteraciones en el sistema informático, documentos electrónicos o ficheros de los usuarios.

LA TIQUETERA, publica la información entregada por los productores del evento y no tiene injerencia en las condiciones comerciales que estos definan para cada evento, como ofertas, promociones o descuentos que realice la productora u organizador para determinado evento. Así como tampoco es responsable por cambios que se produzcan, previo o durante, en la configuración del evento.

LA TIQUETERA, no se hace responsable por robos, daños o lesiones sufridas por los clientes o terceras personas durante el ingreso, desarrollo o término del evento, las medidas de seguridad están a cargo de la producción del evento o recinto.

10. Disponibilidad y falibilidad

LA TIQUETERA, no garantiza la disponibilidad y continuidad del funcionamiento del Sitio y de los Servicios. Cuando ello sea razonablemente posible, LA TIQUETERA advertirá previamente de las interrupciones en el funcionamiento del Sitio y de los Servicios. LA TIQUETERA tampoco garantiza la utilidad del Portal y de los Servicios para la realización de ninguna actividad en concreto, ni su infalibilidad y, en particular, aunque no de modo exclusivo, que los Usuarios puedan efectivamente utilizar el Sitio y los Servicios, acceder a las distintas páginas web que forman el Portal o a aquellas desde las que se prestan los Servicios.

Por lo antes expuesto LA TIQUETERA, se exime, con toda la extensión permitida por el ordenamiento jurídico, de cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la falta de disponibilidad o de continuidad del funcionamiento del portal y de los servicios, a la defraudación de la utilidad que los usuarios hubieren podido atribuir al portal y a los servicios, a la falibilidad del portal y de los servicios, y en particular, aunque no de modo exclusivo, a los fallos en el acceso a las distintas páginas web del portal o a aquellas desde las que se prestan los servicios.



11. Seguridad, Validación y Control de Entradas

LA TIQUETERA se reserva el derecho de implementar mecanismos de seguridad y validación destinados a resguardar la correcta operación de la plataforma y prevenir fraudes, usos indebidos o actividades que afecten la igualdad de acceso a la compra de entradas.

Queda estrictamente prohibida la utilización de sistemas automatizados, bots, scripts, softwares de compra masiva, mecanismos de scraping o cualquier otro método tecnológico destinado a alterar, intervenir o automatizar procesos de compra, reserva o validación de entradas. En caso de detectarse este tipo de conductas, LA TIQUETERA podrá bloquear temporal o definitivamente las cuentas involucradas, anular las transacciones realizadas y dejar sin efecto los tickets obtenidos, sin derecho a devolución.

LA TIQUETERA podrá solicitar mecanismos adicionales de validación de identidad del comprador o asistente cuando estime que existen indicios de fraude, uso indebido de medios de pago, suplantación de identidad o transacciones sospechosas. Para estos efectos, podrá requerirse información adicional, documentación de respaldo o validaciones complementarias antes de aprobar o entregar las entradas.

Asimismo, LA TIQUETERA se reserva el derecho de cancelar, bloquear o invalidar tickets duplicados, adulterados, falsificados, revendidos de manera no autorizada o adquiridos en contravención a los presentes términos y condiciones.

La reventa masiva o comercial de entradas sin autorización expresa del organizador o de LA TIQUETERA se encuentra prohibida. En consecuencia, LA TIQUETERA podrá limitar la cantidad máxima de tickets por usuario, cuenta, tarjeta bancaria, dispositivo, dirección IP o cualquier otro criterio técnico o comercial que estime pertinente.

El Organizador del evento podrá modificar la ubicación de asientos, sectores, mapas, distribuciones o configuraciones del recinto cuando existan razones operacionales, técnicas, de seguridad, producción o fuerza mayor. En dichos casos, LA TIQUETERA procurará otorgar ubicaciones equivalentes o similares según disponibilidad.

LA TIQUETERA no será responsable por fallas, interrupciones, lentitud, errores o imposibilidad de acceso al sitio web derivados de problemas de conexión a internet, fallas de proveedores tecnológicos, saturación de redes, interrupciones eléctricas, ataques informáticos, caso fortuito o fuerza mayor, especialmente durante procesos de alta demanda o ventas masivas de entradas.